



UF0042 **(30h)**
**COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
EN HOSTELERÍA Y TURISMO**

Fecha inicio: 25/01/2020

Fecha Fin: 29/02/2020

Horario: Sábados de 09:00 a 14:00

Curso gratuito para personas trabajadoras del sector de hostelería y turismo

Requisito participación: poseer mínimo título Bachiller, FP Grado superior o equivalente



LABORA
Servei Valencià d'Ocupació i Formació

Contenidos

1. La comunicación aplicada a la hostelería y al turismo

- La comunicación óptima en la atención al cliente.
 - Barreras que dificultan la comunicación.
 - Comunicarse con eficacia en situaciones difíciles.
 - El lenguaje verbal: palabras y expresiones a utilizar y a evitar.
 - El lenguaje no verbal: expresión gestual, facial y vocal.
 - Actitudes ante las situaciones difíciles:
 - Autocontrol.
 - Empatía.
 - Asertividad.
 - Ejercicios y casos prácticos.

- Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
- Resolución de problemas de comunicación
- Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

2. Atención al cliente en hostelería y turismo

- La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes.
 - Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles
- El tratamiento de situaciones difíciles.
 - La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones.
 - Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa.
 - Tipología de reclamaciones.
 - Actitud frente a las quejas o reclamaciones.
 - Tratamiento de las reclamaciones.
- Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento.
- La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea